

‘Bied consument meer keuze in aflevermomenten’

31-10-2014 00:00

Een automatisch opslag- en orderverzamelsysteem laat zich door de grote pieken in het orderpatroon lastig terugverdienen. Magazijninrichter SSI Schäfer geeft twee suggesties die automatisering aantrekkelijk maken: het afvlakken van pieken door meer keuze in aflevermomenten te bieden of het implementeren van een slimme tussenoplossing.

Magazijnen krijgen steeds minder tijd om orders van webshops te verwerken. Door de introductie van sameday-delivery en steeds latere cut-off tijden blijft soms maar een half uur of een uur over voor het verzamelen, verpakken en verzendklaar maken van een order. Zeker in de wat grotere magazijnen is enige vorm van automatisering en/of mechanisering dan onontbeerlijk om dergelijke responstijden mogelijk te maken.

Een investering in een automatisch opslag- en orderverzamelsysteem laat zich in dergelijke situaties echter lastig terugrekenen door een ongewenst neveneffect van kortere responstijden: de toenemende pieken in het orderpatroon. “Een automatisch systeem is alleen zinvol als dat is ingericht op de piekcapaciteit. Dat betekent dat een relatief duur systeem nodig is, dat een groot deel van de dag maar beperkt wordt gebruikt en dus relatief duur is. Kort gezegd: de investering is gericht op de piekcapaciteit, maar de terugverdientijd is gebaseerd op de gemiddelde capaciteit”, vertelt Martin ten Cate, salesmanager van magazijninrichter SSI Schäfer.

Ten Cate geeft webshops daarom het dringende advies om pieken af te vlakken door consumenten meer keuze in aflevermomenten te bieden. Niet elke consument die om 23.59 uur een bestelling plaatst, hoeft zijn artikelen immers de volgende dag al in huis te hebben. “Meer keuze in aflevermomenten maakt het mogelijk om orders die minder haast hebben te verwerken op rustige momenten. De piekcapaciteit en de gemiddelde capaciteit lopen dan minder ver uiteen, waardoor een investering in een automatisch systeem aantrekkelijker wordt”, stelt Ten Cate.

Een alternatief voor volledige automatisering is het inrichten van een zeer flexibel en schaalbaar handmatig proces. Door een beroep te doen op studenten of huisvrouwen met nul-urencontracten is dat op dit moment voor veel webshops nog een haalbare oplossing. De vraag is of een nog steeds het geval is als de omzet van webshops verder groeit, de economie aantrekt en de arbeidsmarkt lastiger wordt. Ten Cate: “Een tussenoplossing is het inrichten van een batch-gestuurd orderverzamelp proces met een nasorteerslag. Dat betekent dat een groot aantal orders op één hoop worden gegooid en verdeeld over meerdere medewerkers. Dat zorgt voor een uiterst efficiënt orderverzamelp proces waarin de medewerkers verschillende artikelen verzamelen zonder rekening te houden met de consumenten voor wie die artikelen zijn bestemd. Die artikelen kunnen vervolgens worden ingevoerd in een ‘e-fulfilment factory’, een buffersysteem dat ervoor zorgt dat de artikelen op het juiste moment en in de juiste volgorde worden aangevoerd bij de inpakstations.”

Hoe zo’n e-fulfilment factory er concreet uit ziet, hangt af van het assortiment en het orderpatroon. Te denken valt aan een hangbaansysteem met tassen, maar ook aan een carrousel- of shuttlesysteem met bakken. Ten Cate: “Sameday-delivery is dan in feite niets anders dan een spoedorder. Het volstaat dan om in het systeem aan die order een hogere prioriteit toe te kennen. Voorbeelden uit de farmacie of onderdelendistributie laten zien dat het werkt. Een order in een half uur verzendklaar maken is echt mogelijk.”